

首个养老服务强制性国家标准出台

经济日报·中国经济网记者 郭静原

国家市场监督管理总局、国家标准委于近日正式批准《养老机构服务安全基本规范》强制性国家标准并予以公布。1月13日，国新办举行国务院政策例行吹风会，相关部门负责人介绍了有关情况。

“《养老机构服务安全基本规范》是我国养老服务领域出台的第一项强制性国家标准，它区别于一般推荐性标准，社会各方都要依法强制执行，是养老服务质量的底线要求。”国家市场监督管理总局副局长、国家标准委主任田世宏介绍，我国60周岁及以上的老年人口约2.5亿，正面临全球规模最大、速度最快、持续时间最长的老龄化进程，让老年人老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安是最重要的民生工程和民心工程。制定实施标准可进一步规范和提升养老机构的服务质量，让老年人安全养老、放心养老，享受高质量养老服务。

那么，这项强制性国家标准的依据从何而来？规范了哪些方面内容？民政部副部长高晓兵说，为了加快建立全国统一的服务质量标准体系和评价体系，加强养老机构服务质量

监管，民政部会同市场监督管理总局等部门自2017年起组织开展了大范围、拉网式的全国养老院服务质量建设专项行动。3年来，共批准下达了50余项养老服务领域国家级服务业标准化试点项目，解决隐患问题40多万项，有力提升了养老机构服务质量。“这项标准编制的主要指导思想就是要总结实践经验，建立养老机构服务安全提升的长效机制，目的是为了老百姓能够看得懂、养老机构经过努力能够达到、养老院服务人员能够操作、监管部门监管有据可循。”

据悉，《养老机构服务安全基本规范》中明确了老年人入住养老机构前进行服务安全风险评估，并提出了服务安全风险评估范围应包括喂食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等9个方面内容，是目前养老机构中老年人容易受到人身伤害、迫切需要统一规范的主要情形，最大限度保护老年人人身健康和生命安全，守住安全“红线”。

“总体而言，我国养老服务业仍处于起步阶段，服务机构良莠不齐，服务不规范、安全

不到位等问题比较突出。”高晓兵指出，2018年底修订的《老年人权益保障法》中，取消了原来养老机构的设立许可，把事中、事后监管提到了更加重要的位置。强制性标准的出台，与即将修订的《养老机构管理办法》及其他监管措施相互衔接起来，共同构成加强事中、事后监管的主要依据，确保养老服务既放得开、又管得住。

“从养老服务组织来说，依托标准能够实现自身规范化、规模化发展，最大限度地保证服务质量和效益。从消费者来说，依托标准能够实现服务信息的有效传递，保障消费者的知情权、自主选择权。从养老产业发展来说，依托标准能够实现居家养老、社区养老、机构养老等各类资源的优化配置，促进养老服务与医疗、家政、保险、教育等相关行业的信息互通、融合发展。”国家市场监督管理总局标准技术司负责人陈洪俊表示，下一步，市场监管部门将加快养老服务标准制修订步伐，支持立项出台一批急需的标准；依托现有的试点示范单位，组织开展养老服务标准化培训和现场交流活动，进一步营造学标准、用标准

氛围；启动征集下达一批养老服务标准化试点，在实践中总结推广更多养老服务标准化创新经验；配合民政部建立完善养老服务标准化专家库，持续壮大养老服务标准化力量；加强与国际标准化组织其他成员国的合作，依托中国实践适时提出养老服务的国际标准提案。

高晓兵透露，为了便于民政部门和养老机构充分做好实行强制性标准的准备，该标准规定了两年过渡期。在此期间，民政部将分类督促指导养老机构对标达标，对条件比较好的养老机构鼓励他们率先达标，对条件差一点的养老机构要督促、甚至给予一些政策倾斜，尽快补上短板。为此，民政部已经部署实施特困人员供养服务设施（敬老院）改造提升工程和民办养老机构消防安全达标提升工程。下一步，民政部还将对标标准要求逐项细化，形成便于操作的养老机构服务安全基本规范对照检查表，制定出台有关执法检查的规程，提高行政执法人员的能力水平，确保强制性国家标准在养老服务的各个环节贯彻落实到位。

各地各部门正深入开展根治欠薪冬季攻坚行动——

让农民工告别“忧酬烦薪”

经济日报·中国经济网记者 韩秉志

视点
中国新闻奖专栏

临近春节，农民工工资支付问题备受关注。经过多方努力和多年治理，欠薪高发、多发的态势得到明显遏制。这主要得益于各级政府出台了一系列根治举措，包括建立黑名单制度、加强对治理欠薪的考核力度、工资保证金、实行工程款和人工费分账管理、实名制管理等。

下一步，人社部将进一步督促各地区落实属地监管责任，持续开展保障农民工工资支付工作年度考核，落实目标责任制，纳入对所属部门和下级政府的考核和监督内容——

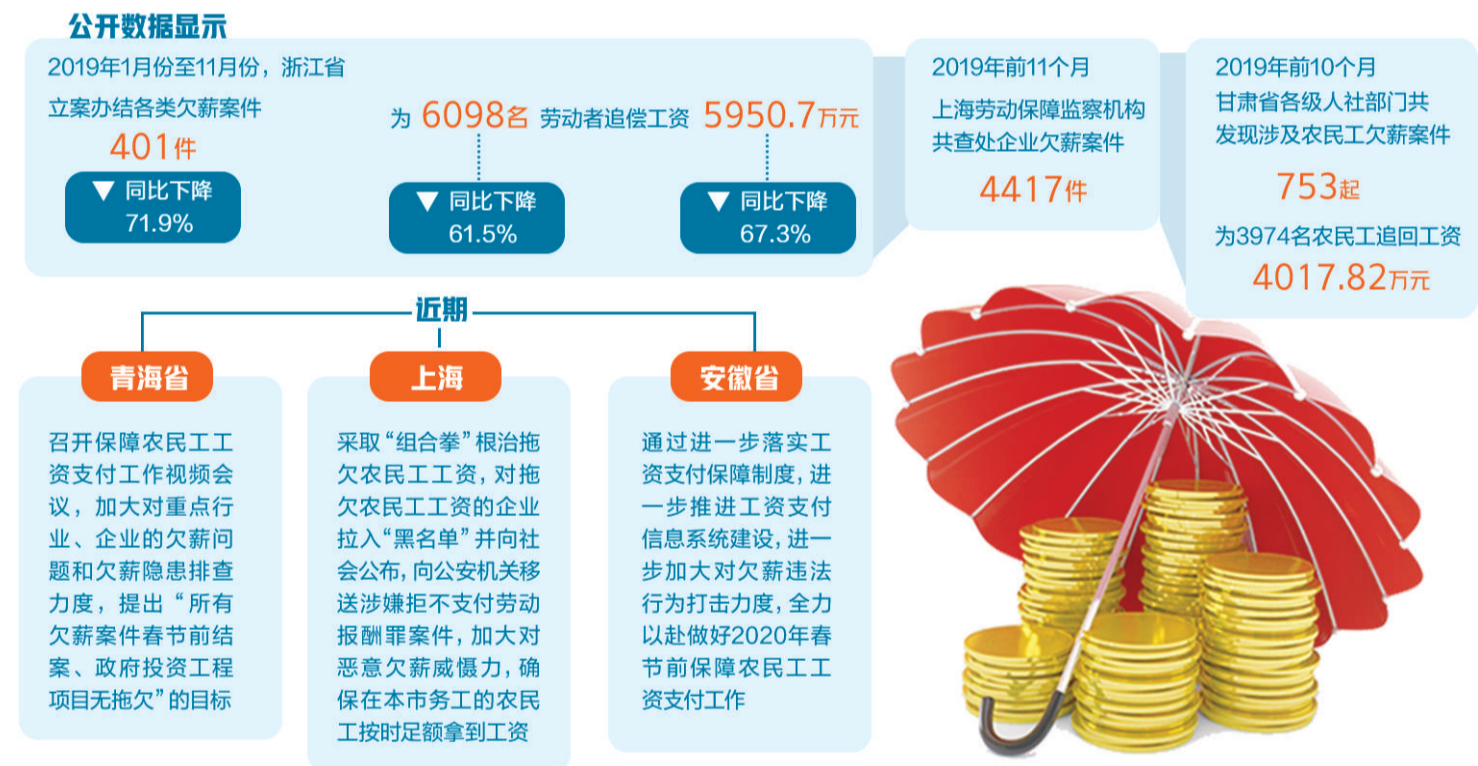
临近春节，农民工工资支付问题备受关注。眼下，各地各部门正深入开展根治欠薪冬季攻坚行动，畅通投诉渠道，及时化解隐患，加大打击力度，确保存量欠薪案件春节前全部清零，保障春节前农民工都能拿到工资返乡过节。

记者近日从人力资源和社会保障部获悉，截至2019年11月底，人社部共查处工资类违法案件5.1万件，各级劳动保障监察机构为73.5万名劳动者追偿被拖欠工资等项待遇67.9亿元，根治欠薪取得阶段性成效。

欠薪高发多发态势得到遏制

年末岁尾，是建筑行业工资结算高峰，也是欠薪案件高发期。记者从地方人社系统获悉，近期，多地公布拖欠成绩单，部署保障农民工工资支付工作。

公开数据显示，2019年1月份至11月份，浙江省立案办结各类欠薪案件401件，



能尚不能满足根治欠薪需要。

用硬招让“无欠薪”常态化

记者了解到，随着春节临近，各地正在按照冬季攻坚行动第二阶段部署开展执法检查。各地将重点聚焦工程建设领域，特别是把政府投资和国有企业项目作为重中之重，严盯死防、限时办结，对欠薪零容忍。

近期，青海省召开保障农民工工资支付工作视频会议，加大对重点行业、企业的欠薪问题和欠薪隐患排查力度，提出“所有欠薪案件春节前结案、政府投资项目无拖欠”的目标；上海采取“组合拳”根治拖欠农民工工资，对拖欠农民工工资的企业拉入“黑名单”并向社会公布，向公安机关移送涉嫌拒不支付劳动报酬罪案件，加大对恶意欠薪威慑力，确保在本市务工的农民工按时足额拿到工资；安徽省通过进一步落实工资支付保障制度，进一步推进工资支付信息系统建设，进一步加大欠薪违法行为打击力度，全力以赴做好2020年春节前保障农民工工资支付工作。

在刘军胜看来，欠薪问题由来已久，要彻底解决这一问题需多管齐下。

“实现全面根治目标，一要进一步压实各级政府监管责任，落实行业工程建设主管部门的行业监管责任，发挥舆论监督作用，实现多方共治局面；二要进一步落实好各项有效治理举措，比如黑名单制度和失信联合惩戒制度，对欠薪者形成强大震慑；三要强化立法，将有效治理举措法定化，提升法律位阶和法律效力，提高治理效果。”刘军胜说。

人社部有关负责人表示，要一手抓企业工资支付制度的建设，落实企业工资支付的主体责任；一手抓欠薪隐患和案件处置，把矛盾化解在萌芽状态，减少农民工兄弟越到年底越着急回家，越需要钱、越拿不到钱的情况。下一步，人社部将进一步督促各地区落实属地监管责任，持续开展保障农民工工资支付工作年度考核，落实目标责任制，纳入对所属部门和下级政府的考核和监督内容。

热搜

十大消费维权舆情热点发布

本报记者 余颖

1月13日，中消协联合人民网舆情数据中心发布2019年十大消费维权舆情热点。分别是：奔驰车主哭诉维权引起各界反思、“双11”被指规则复杂暗藏消费陷阱、AI换脸软件爆红却涉嫌侵权、“直播带货”中的消费问题频现、培训机构跑路学员退费无门还陷“套路贷”、上海迪士尼禁止外带食品惹争议、视频网站超前点播付费模式引发争议、炒作经济热潮下存在消费侵权隐患、中消协首例公益诉讼调解成功、知名品牌家电特约售后服务乱象被曝光。

中消协相关负责人表示，奔驰车主哭诉维权事件虽是个案，但其背后折射出汽车消费领域维权困难的现状，同时也反映出汽车行业存在产品质量缺陷、厂商经销商销售套路多、售后服务不到位等乱象，值得各界反思。针对汽车消费维权难，舆论认为，有关部门应通过采取完善消费投诉机制、畅通投诉渠道、简化投诉流程等举措，以降低消费者维权成本。

2019年12月，国家缺陷产品管理中心表示，目前新版汽车“三包”政策正在抓紧修订之中。舆论期待，新版汽车“三包”政策可以进一步规范汽车市场，更好地保护消费者的合法权益。

2019年，让人印象深刻的还有上海迪士尼禁止外带食品惹争议。舆论压力之下，上海迪士尼做出相应改变，表示允许游客自带食物入园，承诺加大安检设备投入，优化游客入园体验。此次事件肇始于“一个大学学生的坚持维权”，而终于“换来万千游客方便”，不仅推动了企业规则的变更调整，维护了消费者的合法权益，更是打破了“沉默螺旋”效应，可视作消费者维权的典型案例。

2019年8月至9月，某AI换脸软件受到追捧。用户使用该软件，只需上传自拍照片，即可生成“换脸视频”，将自己变成影视片段的主角。但该软件在走红的同时，质疑其涉嫌侵犯用户隐私的讨论也受到舆论高度关注。

中消协相关负责人表示，在数字经济形态下，以逐利为主要目标的公司很难主动割舍数据带来的竞争优势，仅靠企业“自律”，用户隐私难以获得保障。

在十大热点中，互联网相关的消费维权热点占据了3席，除了“双11”规则复杂，“直播带货”中的坑也不少，而年底网络剧《庆余年》热播，腾讯、爱奇艺两大视频平台的“割韭菜”行为，也引起了消费者的普遍不满，显示出互联网正在成为消费维权的重点领域、难点领域。

针对直播带货，中消协认为，首先，平台要完善诚信评价机制，提高准入标准，做好自律。同时要引导、敦促主播在相关领域形成更强的知识储备和专业度，做好对平台内商家与主播的他律。其次，监管部门应加快“直播带货”法治化监管建设力度，提高直播带货违法成本，增强监管震慑力。对于出现假冒伪劣、侵犯知识产权、侵害消费者权益的“带货”行为，应依法从严查处。此外，还应建立和完善社会监督体系，保护好消费者合法权益。

手机号码转账新功能上线

本报记者 郭子源

不少人在转账汇款时常常遇到这样的难题，即对方银行卡号太长记不住，或者即便完整地输入了卡号，也怕输错几位数，把钱汇到其他账号。如今，这个问题正在多方的推动下得以解决：汇款人无需输入对方账号，只输入收款人的姓名和手机号码，就可以完成汇款，包括跨行支付业务。

经济日报记者了解到，目前已有多家商业银行推出了“手机号码支付”新功能。以中国工商银行手机银行APP为例，点击“境内汇款”选项后，输入收款人姓名，在“收款卡号”一栏填写收款人手机号码，或点击“通讯录”选项查找，确认号码后，选择“实时汇款”，填写转账金额，输入密码即可完成实时汇款。

据了解，这项新功能主要依托于中国人民银行“网上支付跨行清算系统”，该系统目前全天候运行，支持网上支付等新兴电子支付业务的资金汇划、资金归集、跨行账户管理，能满足用户全天候的支付需求，并于近期新增短信认证、二维码支付、手机号码支付等业务。

“央行已组织商业银行推出‘手机号码支付’功能，其最大优势在于便捷，免去了繁琐的信息输入，主要目的是适应移动支付的发展需要，丰富用户的支付手段。”央行相关负责人表示。

据了解，用户可通过3个渠道开通这一功能，即开户行手机银行、网上银行、网点柜面，只需将本人预留的手机号码与常用的银行卡号关联绑定，即可完成开通工作。

值得注意的是，目前该功能只面向个人用户开放，企业用户尚无法使用。此外，一个用户可以使用多个手机号码注册，一个手机号码也可以关联多家银行银行卡。但是，如果用户在同一家银行有多张银行卡，该手机号只能关联其中一张，将其作为“默认收款卡”，无法同时关联多张。

有人不禁要问，如果输入对方手机号码完成汇款，但对方手机号码并没有绑定其银行账户，该怎么办？“如果收款方没有绑定手机号，我行会向收款人发送收款短信。”工行相关负责人说。该负责人提醒，如果是向他行的绑定账户汇款，单笔不超过5万元，此外收款银行必须已加入央行的跨行快汇系统。

“对于已开通手机号码支付功能的用户，商业银行可提供以下‘一站式服务’。”央行相关负责人表示，具体来看，一是可查询本人关联的所有银行账户信息；二是可变更默认收款银行账户；三是可注销已关联的部分或全部账户信息。

